

# KPIの策定について

株式会社インシュアランス・トータル・コンサルタント

株式会社インシュアランス・トータル・コンサルタントは、「お客さま本位の業務運営」の取り組み成果を検証するために、以下のとおり KPI<sup>\*1</sup>を策定し結果（2023年度）を公表いたします。

## 1. お客さま一人ひとりにとって最適な商品を提案いたします。

取り組み	KPI	成果
損害保険トータルプランナー取得者	2名	1名
FP2級取得者	2名	1名

## 2. お客さまにふさわしいサービスを提供します。

取り組み	KPI	成果
アンケート NPS <sup>*2</sup> （契約募集）	45pt	33.3pt
新モデル手続き率	80%	90.3%
自動車 28 日前早期更改率	85%	92.8%
クレジットカード払率	5%	8.8%

## 3. お客さまのライフスタイルに合わせて、ご契約後も末永くサポートします。

取り組み	KPI	成果
アンケート NPS <sup>*2</sup> 自動車（事故対応）	60pt	75.0pt
アンケート NPS <sup>*2</sup> 火災（事故対応）	60pt	71.4pt
継続率 <sup>*3</sup> （損保ジャパン：自動車・火災）	95%	95.8%
短期解約 <sup>*4</sup> （ひまわり生命、メットライフ生命）	0件	0件

4. お客様の声を真摯に受け止め、日々の業務に活かします。

取り組み	KPI	成果
お客様の声	30件	20件
お褒め		19件
ご相談・ご要望		1件

5. 社員教育の徹底によりお客様のサービスの質の向上を目指します。

取り組み	KPI	成果
コンプライアンス研修実施	6回	4回
その他研修実施	6回	5回

- ※1 KPIとは、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。
- ※2 NPSとは、「推奨者（9-10の回答）の割合」－「批判者（0-6の回答）の割合」で算出された指標のことです。
- ※3 継続率は、更改時に継続された割合のことです。
- ※4 短期解約は、契約始期から1年以内の解約のことです。

(2024年6月1日現在)